

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT  
TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WITEL JAKARTA  
TIMUR**



*Building  
Future  
Leaders*

**LUTHFYANA KHOIRINNISA**

**8105141445**

**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu  
persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2017**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Luthfyana Khoirinnisa. 8105141445. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017.**

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun berdasarkan pengalaman praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan terhitung tanggal 1 Agustus 2016 sampai 31 Agustus 2016 pada unit Home Service sub unit Home Sales Support di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur. Tujuan utama Praktik Kerja Lapangan adalah untuk meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa.

Pelaksanaan kerja dilakukan praktikan selama Praktik Kerja Lapangan adalah membantu dalam bidang komputerisasi, bidang kearsipan, dan teknologi perkantoran seperti menginput data pelanggan, membuat form online, mencetak dokumen menggunakan printer, dan mengarsipkan data dengan menggunakan sistem kearsipan berdasarkan sistem abjad, kronologi dan wilayah.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan menghadapi kendala-kendala dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yaitu komunikasi, lingkungan kerja yang kurang nyaman, fasilitas kantor yang kurang memadai, dan tata ruang kantor yang kurang efektif dan efisien.

Cara mengatasi kendala yang ada, yang praktikan lakukan adalah dengan menggunakan pakaian yang lebih tebal, menggunakan laptop milik pribadi, dan mengatur tata letak meja kantor Praktikan.

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



**Suparno, S.Pd, M.Pd**  
NIP. 197908282014041001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

**Darma Rika Swamarinda, M.SE**  
NIP. 198303242009122002



16 Oktober 2017

Penguji Ahli

Tanda Tangan

Tanggal

**Osly Usman, S.E., M.BusMgt**  
NIP. 197401132008121001



16 October 2017

Dosen Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

**Marsofivati, S.Pd, M.Pd**  
NIP. 198004122005012002



16 October 2017

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur praktikan panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini dibuat berdasarkan hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur. Laporan ini merupakan hasil pertanggungjawaban praktikan selama satu bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur. Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Dalam penyelesaian laporan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada:

1. Marsofiyati, S.Pd, M.Pd, selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan teanaganya untuk membimbing dan mengarahkan praktikan dalam membuat Laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Suparno S.Pd, M.Pd, selaku ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
3. Keluarga besar Kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur, Bapak Muhammad Firdaus Kurniawan selaku Manager Home

Service, Bapak Ridwan selaku Asisten Manager Home Sales Support dan Ibu Napsiyah selaku staff kantor untuk segala bimbingan dan arahan kepada praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan juga untuk semua canda tawa serta pengalaman yang diberikan kepada praktikan.

4. Untuk Kedua Orang Tua yang telah memberikan kasih sayang, dorongan, semangat serta bantuan baik moril maupun materil.
5. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran A 2014 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
6. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan serta kesalahan dari materi ataupun cara penyajiannya. Oleh karena itu, praktikan mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Jakarta, September 2017

**Praktikan**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN. ....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL. ....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL. ....	3
C. Kegunaan PKL. ....	4
D. Tempat PKL. ....	6
E. Jadwal Waktu PKL. ....	8
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....</b>	<b>11</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	11
B. Struktur Organisasi. ....	17
C. Kegiatan Umum Perusahaan.....	19
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>21</b>
A. Bidang Kerja. ....	21
B. Pelaksanaan Kerja. ....	22

C. Kendala Yang Dihadapi. ....	27
D. Cara Mengatasi Kendala. ....	28
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>37</b>
A. Kesimpulan. ....	37
B. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktik Kerja Lapangan .....	8
Tabel 1.2 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	10



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	14
Gambar II. 2 Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk .....	15
Gambar II.3 Struktur Organisasi Telkom Witel Jakarta Timur .....	18
Gambar II.4 Struktur Organisasi unit <i>Home Service</i> Telkom Witel Jakarta Timur .....	19

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. ....	44
Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin PKL .....	45
Lampiran 3 : Surat Penerimaan Mahasiswa PKL .....	46
Lampiran 4 : Surat Keterangan PKL.....	47
Lampiran 5 : Daftar Hadir PKL .....	48
Lampiran 6 : Daftar Hadir PKL .....	49
Lampiran 7 : Lembar Penilaian PKL .....	50
Lampiran 8 : Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL.....	51
Lampiran 9 : Log Kegiatan Harian PKL.....	52
Lampiran 10 : Log Kegiatan Harian PKL.....	53
Lampiran 11 : Log Kegiatan Harian PKL.....	54
Lampiran 12 : Log Kegiatan Harian PKL.....	55
Lampiran 13 : Log Kegiatan Harian PKL.....	56
Lampiran 14 : Log Kegiatan Harian PKL.....	57
Lampiran 15 : Log Kegiatan Harian PKL.....	58
Lampiran 16 : Arsip Digital .....	59
Lampiran 17 : Format Saran dan Perbaikan PKL .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menghadapi era globalisasi yang semakin nyata di depan mata, tentu kita menyadari bahwa pembangunan dan pemberdayaan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk menghadapi era globalisasi. Sumber daya manusia yang kreatif, intelektual, berdaya saing dan mampu beradaptasi akan mampu membawa negara ini terus bertahan dalam dunia yang tanpa batas. Dengan terus meningkatkan potensi yang ada di dalam diri manusia salah satunya yaitu melalui program pendidikan di tingkat perguruan tinggi, sumber daya manusia dapat mengembangkan potensinya tersebut untuk menghadapi persaingan di dunia kerja yang sesungguhnya. Dalam persaingan, hanya orang-orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dicari instansi-instansi atau instansi pemerintahan, di tambah dunia usaha saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Untuk itu diperlukan adanya keseimbangan dalam penyediaan sumber daya manusia yang handal, berkualitas dan memiliki keterampilan sehingga dapat diterima dalam kancah dunia kerja. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal dan dapat bersaing di dunia kerja bukan hanya mengandalkan kemampuan intelektual saja, tapi juga harus dibutuhkan keterampilan, dan kreativitas yang tinggi.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu lembaga pendidikan di Indonesia yang memiliki sistem pendidikan yang menitikberatkan pada praktek dan teori, yang diharapkan mampu mencetak dan menghasilkan tenaga-tenaga profesional yang siap pakai sesuai dengan bidang keahliannya. Untuk mewujudkan itu, Fakultas Ekonomi memiliki program Praktik Kerja Lapangan bagi mahasiswa yang diharapkan mampu memberikan gambaran akan dunia kerja sesungguhnya yang sebelumnya tidak diketahui.

Selain itu, Praktik Kerja Lapangan juga dapat menambah wawasan maupun pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja dan membandingkan antara teori dengan praktik di perusahaan atau instansi tertentu sehingga mahasiswa lulusan Universitas Negeri Jakarta akan memperoleh kesiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya di era globalisasi ini. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan sesuai dengan jurusan dan konsentrasi mahasiswa sehingga mahasiswa dapat memperoleh deskripsi mengenai pengimplementasian ilmunya di dunia nyata dan juga diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk lebih memahami bidang studi yang ditekuninya.

Praktik Kerja Lapangan ini merupakan bagian dari proses perkuliahan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dengan Konsentrasi Administrasi Perkantoran agar dapat menyelesaikan pendidikannya di tingkat perguruan tinggi serta laporannya akan diuji oleh Dosen Konsentrasi Administrasi Perkantoran. Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan di Kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan jasa layanan telekomunikasi. Praktikan

melakukan Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan dilakukan dari hari Senin hingga Jumat. Alasan Praktikan memilih Kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang bergerak dalam penyedia jasa layanan telekomunikasi karena PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. merupakan Perusahaan Telekomunikasi terbesar dan terkemuka di Indonesia.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Pada Universitas Negeri Jakarta khususnya program studi S1 Pendidikan Ekonomi, Konsentrasi Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi memberikan program Praktik Kerja Lapangan sebagai bentuk usaha yang dilakukan agar mahasiswa dapat beradaptasi pada dunia kerja nyata dengan memanfaatkan keterampilan yang telah dimiliki dan menambah wawasan serta praktek di dunia kerja.

Adapun maksud Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yaitu:

1. Mempelajari lebih dalam mengenai sistem administrasi yang diterapkan pada dunia kerja dengan melakukan Praktik Kerja pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan di bidang Administrasi Perkantoran sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
3. Meningkatkan keterampilan kerja Praktikan dan kemampuan kerja praktikan tentang kegiatan Administrasi Perkantoran di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

4. Menerapkan pengetahuan akademis praktikan yang telah didapat di bangku kuliah.

Sedangkan tujuan Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan kewajiban Praktik Kerja Lapangan yang merupakan syarat salah satu mata kuliah bagi mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Menjadikan praktikan sebagai sumber daya manusia yang memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas, dan memiliki pengalaman yang dibutuhkan pada dunia kerja.
3. Menumbuhkan dan melatih praktikan memiliki rasa tanggung jawab dan disiplin dengan apa yang dilakukan pada bagian tempat praktikan melakukan praktik.
4. Mengenalkan budaya kerja kepada praktikan, agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan baik secara kelompok atau secara individu.
5. Praktikan mendapatkan pengalaman baru yang diperoleh dari kegiatan tersebut.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki manfaat, demikian pula dengan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah selesai dilaksanakan. Adapun manfaat dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan bagi Praktikan, bagi

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta maupun bagi kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

**1. Bagi Praktikan**

- a. Menambah pengetahuan tentang situasi dan kondisi di dunia kerja nyata,
- b. Mengaplikasikan pengetahuan yang Praktikan miliki ke dalam dunia kerja.
- c. Belajar beradaptasi dengan seluruh komponen yang ada di lingkungan kerja.
- d. Meningkatkan rasa tanggung jawab dan disiplin dalam melakukan setiap pekerjaan
- e. Meningkatkan kepekaan inisiatif Praktikan dalam melakukan pekerjaan.
- f. Meningkatkan kemampuan Praktikan dalam mengatasi kendala-kendala yang ada dalam dunia kerja.

**2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

- a. Menjalani kerja sama yang baik antara Universitas Negeri Jakarta dengan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
- b. Mendapatkan umpan balik dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sebagai masukan untuk menyempurnakan kurikulum yang ada sehingga sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja.

- c. Sebagai salah satu indikator penilaian kemampuan dan kompetensi mahasiswa sebagai bentuk penerapan dari pengetahuan yang telah didapatkan pada perkuliahan terhadap dunia kerja.
- d. Menilai kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

### **3. Bagi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

- a. Menjalin hubungan yang sehat, teratur, dan dinamis antara perusahaan dengan lembaga pendidikan.
- b. Membantu meringankan kegiatan operasional instansi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan.
- c. Perusahaan dapat mengidentifikasi kualitas yang dimiliki oleh lulusan untuk perekrutan dengan menilai mahasiswa magang.

### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada sebuah Perusahaan BUMN. Berikut ini merupakan data informasi perusahaan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan:

Nama Perusahaan : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel  
Jakarta Timur

Alamat : Jl. DI. Panjaitan Kav. 42 Rawa Bunga, Jakarta  
Timur

Telepon : 021-85908400



Fax : 021-85903600  
 Website : <http://www.telkom.co.id>  
 Bagian Tempat PKL : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel  
 Jakarta Timur unit Home Service sub unit  
 Home Sales Support.

Adapun yang menjadi pertimbangan Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur karena merupakan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. salah satu BUMN terbesar di Indonesia dan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur merupakan tempat praktik yang tepat untuk mengenal dan memahami serta memperoleh pengalaman mengenai dunia kerja. Selain itu, ada unit Home Service sub unit Home Sales Support bagian tempat Praktikan menjalankan Praktik Kerja Lapangan sehingga Praktikan dapat membantu menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu menggunakan ilmu yang telah diperoleh di perkuliahan.

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan dari tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016 di unit Home Service sub bagian Home Sales Support PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, ada beberapa tahap yang harus dilalui oleh praktikan, yaitu:

## 1. Tahap Observasi Praktik Kerja Lapangan

Pada tahap ini, Praktikan mencari informasi tentang kantor yang dapat menerima mahasiswa Praktik Kerja Lapangan dari kakak kelas terdahulu maupun teman dan saudara. Dan juga melakukan observasi langsung ke Instansi yang akan dijadikan tempat Praktik Kerja Lapangan. Observasi ini dilakukan mulai bulan Mei 2016. Praktikan menanyakan apakah instansi tersebut menerima mahasiswa Praktik Kerja Lapangan dan juga menanyakan syarat administrasi yang harus dipenuhi untuk dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada instansi tersebut. Pada tahap ini Praktikan mengunjungi bagian HRD PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur.

## 2. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan

No.	Tahap Persiapan	Tanggal
1.	Mengurus surat ke BAAK	20 Mei 2016
2.	Surat sudah jadi dan siap dihantarkan ke kantor tujuan Praktik Kerja Lapangan	24 Mei 2016
3.	Mendapat surat balasan dari bagian HRD PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur	13 Juni 2016

*Tabel 1.1 Tahap Persiapan PKL  
Sumber : data diolah oleh praktikan*

Pada tahap persiapan, Praktikan mempersiapkan semua syarat-syarat yang dibutuhkan, seperti Praktikan membuat surat pengantar permohonan izin Praktik Kerja Lapangan dari Fakultas yang selanjutnya diserahkan ke BAAK. Akhir bulan Mei 2016, Praktikan mengurus surat

administrasi seperti surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan dari Universitas Negeri Jakarta. Pada tanggal 24 Mei 2016 surat tersebut sudah selesai dibuat. Kemudian Praktikan memberikan surat permohonan Praktik Kerja Lapangan yang ditujukan kepada bagian HRD PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur, dan pada tanggal 13 Juni 2016 Praktikan mendapatkan persetujuan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dengan adanya surat persetujuan. Surat tersebut Praktikan berikan kepada Ketua Program Studi Pendidikan sebagai arsip dan tanda bukti bahwa instansi tempat Praktikan melamar Praktik Kerja Lapangan telah mengizinkan Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan di tempat tersebut.

### **3. Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur terhitung dari tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016, dengan waktu kerja lima hari dalam seminggu.

<b>No.</b>	<b>Hari</b>	<b>Waktu pelaksanaan PKL</b>
1.	Senin Istirahat	08.00 – 16.00 12.00 – 13.00
2.	Selasa Istirahat	08.00 – 16.00 12.00 – 13.00
3.	Rabu Istirahat	08.00 – 16.00 12.00 – 13.00
4.	Kamis	08.00 – 16.00

	Istirahat	12.00 – 13.00
5.	Jum'at Istirahat	08.00 – 16.00 11.30 – 13.00

*Tabel 1.2 Tahap Pelaksanaan PKL*  
*Sumber : data diolah oleh praktikan*

#### **4. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan**

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan mulai dilakukan oleh praktikan menjelang Praktik Kerja Lapangan selesai. Data-data untuk penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan Praktikan dikumpulkan melalui komunikasi yang Praktikan lakukan dengan instruktur lapangan dan karyawan di tempat Praktik Kerja Lapangan baik melalui wawancara maupun dokumentasi berupa foto dan gambar. Selain itu, praktikan juga melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan melakukan *browsing* di internet. Setelah semua data-data dan informasi yang dibutuhkan terkumpul praktikan segera membuat laporan Praktik Kerja Lapangan. Data diolah dan akhirnya diserahkan sebagai tugas akhir Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK. WITEL JAKARTA TIMUR**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Ditahun 1882, dibentuk sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf. Setelah itu layanan komunikasi dikonsolidasikan oleh Pemerintah Hindia Belanda ke dalam jawatan *Post Telegraaf Telefoon* (PTT). Sebelumnya, pada tanggal 23 Oktober 1856, dimulai pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menghubungkan Jakarta (Batavia) dengan Bogor (Buitenzorg). Momen tersebut pada tahun 2009 dijadikan sebagai patokan hari lahir Telkom.

Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) ditahun 1961. Dan pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Pada tahun 1974, PN Telekomunikasi mengubah namanya menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang bertugas menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional. Lalu seluruh saham PT Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) diambil alih oleh pemerintah RI menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel

ditahun 1980. Pada tahun 1989, ditetapkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1989 tentang Telekomunikasi yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Ditahun 1991 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia.

Pada tanggal 14 November 1995, dilakukan Penawaran Umum Perdana saham Telkom dan sejak itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ/JSX) dan Bursa Efek Surabaya (BES/SSX) (keduanya sekarang bernama Bursa Efek Indonesia (BEI/IDX), Bursa Efek New York (NYSE) (Diperdagangkan pada tanggal 14 Juli 2003) dan Bursa Efek London (LSE). Saham Telkom juga diperdagangkan tanpa pencatatan di Bursa Saham Tokyo. Saat itu jumlah saham yang dilepas adalah 933 juta lembar saham. Saham Telkom tidak lagi diperdagangkan di Bursa Efek Tokyo (TSE) sejak 16 Mei 2014, dan pada 5 Juni 2014 di Bursa Efek London (LSE).

Ditahun 1999, ditetapkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi. Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi sejak tahun 1989 dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia.

Ditahun 2001, 35% saham Telkomsel dari PT Indosat dibeli oleh Telkom sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa

telekomunikasi di Indonesia yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat. Sejak bulan Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Pada 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan "*New Telkom*" (Telkom baru) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan.

### **Visi dan Misi Perusahaan**

Visi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. yaitu "*To become a leading Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Services (TIMES) player in the region*" yang memiliki arti untuk menjadi telekomunikasi terkemuka, informasi, media & edutainment pengguna di daerah.

Sedangkan Misi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. yaitu "*To provide more for less TIMES services*", dan "*To be the role model as the best managed corporation in Indonesia*" yang memiliki arti untuk menyediakan layanan waktu dengan cepat, kualitas dan harga kompetitif dan menjadi model peran sebagai perusahaan terbaik yang dikelola di Indonesia.

### **Logo Perusahaan**

Berikut adalah logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebelum tahun 2013, dimana pada tahun tersebut logo Telkom masih menggunakan warna biru untuk logo.



**Gambar II.1**  
**Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.**  
 Sumber : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id), 2017

Logo ini merupakan cerminan dari “*brand value*” baru yang selanjutnya disebut dengan “Life in Touch” dan diperkuat dengan tag line baru pengganti “committed 2U” yakni “*the world is in your hand*”. Secara rinci, arti logo Telkom ini adalah dimana makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru TELKOM yaitu TIME (Telecommunication, Information, Media & Edutainment), makna dari tangan yang meraih ke luar yang mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar, sedangkan makna dari jemari tangan memiliki makna sebagai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat, kombinasi tangan dan lingkaran sebagai simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru, dan simbol dari telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan.



Sedangkan makna warna *Expert Blue* pada teks Telkom melambangkan keahlian dan pengalaman yang tinggi, *Vital Yellow* pada telapak tangan mencerminkan suatu yang atraktif, hangat, dan dinamis, dan juga *Infinite sky blue* pada teks Indonesia dan lingkaran bawah mencerminkan inovasi dan peluang yang tak berhingga untuk masa depan.

Pada tanggal 17 Agustus 2013 bertepatan dengan Hari Ulang Tahun Republik Indonesia ke-68, dan dengan mengambil semangat ulang tahun RI, Telkom memperkenalkan penampilan baru logo Telkom yang mencerminkan komitmen Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa Indonesia. Penampilan logo baru tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia.



Berikut adalah gambar logo yang digunakan sejak 2013 sampai saat ini.

**Gambar II.2**  
**Logo PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.**  
 Sumber : [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id), 2017

Dengan tetap mengacu kepada filosofi Telkom *Corporate*, yaitu *Always The Best* – sebuah keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik. Warna merah yang berarti berani, cinta, energi, dan ulet yang mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan, warna putih yang memiliki artis suci, damai, cahaya, dan bersatu mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa, warna hitam melambangkan kemauan keras, serta warna abu-abu yang dimana warna transisi ini melambangkan teknologi.

### **Bidang Usaha**

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah satu-satunya BUMN telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Berdiri sejak tanggal 23 Oktober 1856. Dengan statusnya sebagai Perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik. Saham Perusahaan diperdagangkan di BEI, NYSE, LSE dan *Public Offering Without Listing* (POWL) di Jepang. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, termasuk PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).

Telkom memiliki jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan portal lainnya.

Dalam pengoperasiannya di seluruh wilayah Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE), yaitu DIVRE I untuk wilayah Sumatera, DIVRE II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya, DIVRE III untuk wilayah Jawa Barat; DIVRE IV untuk wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta; DIVRE V untuk wilayah Jawa Timur; DIVRE VI untuk wilayah Kalimantan; dan DIVRE VII untuk wilayah Indonesia bagian Timur.

## **B. Struktur Organisasi**

Dalam pengelolaan organisasinya, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. memiliki sebuah Dewan Komisaris yang terdiri dari 1 (satu) ketua dan 4 (empat) anggota serta sebuah Dewan Direksi yang beranggotakan 1 (satu) orang Presiden Direktur atau CEO dan 4 (empat) orang anggota Dewan Direksi lainnya yang

memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda seperti Direktur Sumber Daya dan Bisnis Pendukung/CIO, Direktur Bisnis Jaringan Telekomunikasi, Direktur Bisnis dan Jasa Telekomunikasi, dan Direktur Keuangan/CFO. Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. dapat dilihat di lampiran 1.1.

Dalam penjelasan pada sejarah perusahaan dikatakan bahwa kegiatan usaha Telkom dibagi pada beberapa wilayah telekomunikasi (Witel). Setiap Witel memiliki tanggung jawab penuh dalam mengelola kegiatan usaha di wilayahnya masing-masing. Berikut adalah struktur organisasi Telkom Witel Jakarta Timur.



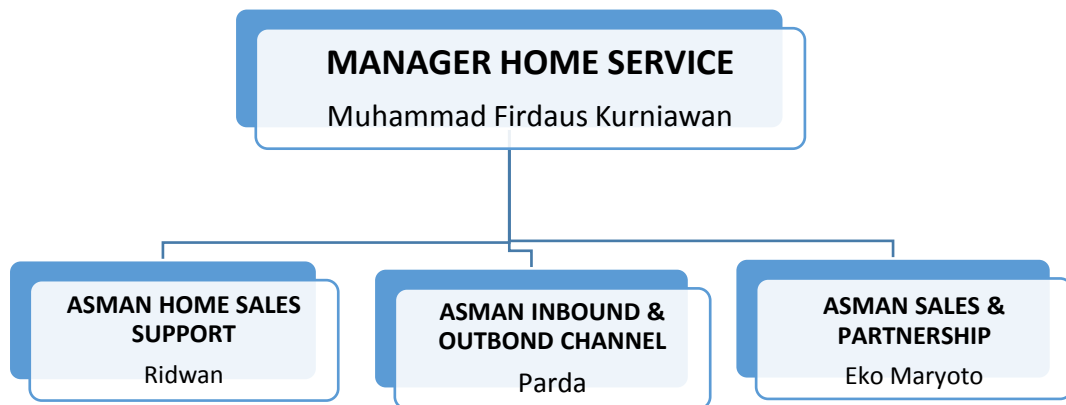
**Gambar III.3**

### **Struktur Organisasi Telkom Witel Jakarta Timur**

Sumber: Dokumen Telkom Witel Jakarta Timur, 2017

Bagian Home Service di Telkom Witel Jakarta Timur terdiri dari sub unit *Home Sales Support*; *Sales and Partnership*, dan *Inbound and Outbound Channel*. Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di sub unit *Home Sales Support*

yang memiliki tanggung jawab terhadap pemasaran IndiHome di wilayah Jakarta Timur. Adapun struktur organisasi Bagian Home Service Telkom Witel Jakarta Timur adalah sebagai berikut:



**Gambar III.4**  
**Struktur Organisasi unit *Home Service* Telkom Witel Jakarta Timur**  
Sumber: data diolah oleh praktikan

### C. Kegiatan Umum Instansi

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. adalah perusahaan telekomunikasi milik negara dan penyedia layanan jaringan di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian layanan telekomunikasi yang meliputi *fixed wireline* dan koneksi *fixed wireless*, komunikasi selular, *networking and interconnection services* dan *Internet and data communication services*. Telkom Group juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, *e-Payment services and IT enabler*, e-Commerce dan layanan portal lainnya.

Kegiatan umum PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

**1. Kegiatan Usaha Utama**

- a. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya.
- b. Menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**2. Kegiatan Usaha Penunjang**

- a. Menyediakan layanan transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
- b. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki perusahaan, antara lain pemanfaatan aset tetap dan aset bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas

pendidikan dan pelatihan, serta fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur yang berlokasi di Jl. DI Panjaitan Kavling.42, Rawa Bunga, Jakarta Timur, Praktikan ditempatkan di unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support*.

Unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support*.merupakan salah satu unit yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang bertujuan untuk menawarkan kepada masyarakat untuk melakukan pemasangan *IndiHome* di rumah tempat tinggal atau dikantor ataupun di tempat-tempat makan. Adapun tugas-tugas dari unit *Home Service* yaitu menilai kinerja mitra penjualan, menentukan kebutuhan jumlah mitra per area dan agensi, menentukan langkah-langkah dalam perbaikan dan menilai staf, memilih keputusan operasional yang tepat, menentukan pihak-pihak yang tepat untuk bekerja sama, dan menentukan teguran kepada mitra atas ketidaksesuaian tindakan dengan perjanjian.

Praktikan melakukan pekerjaan yang sifatnya membantu kegiatan operasional *Home Sales Support* seperti menginput data pelanggan *IndiHome*, mengarsipkan berkas, dan bidang administrasi lainnya. Jenis pekerjaan yang dilakukan diantaranya berkaitan dengan tata kearsipan, teknologi perkantoran, dan



komputerisasi yang mana kegiatan tersebut adalah kegiatan yang praktikan pelajari di meja kuliah.

Bidang pekerjaan yang Praktikan lakukan meliputi:

1. Bidang komputer dan administrasi
2. Bidang Kearsipan
3. Bidang Teknologi Perkantoran

## **B. Pelaksanaan Pekerjaan**

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan terhitung sejak tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan sesuai hari kerja yang berlaku di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur yaitu pada hari Senin sampai hari Jumat, dengan waktu kerja pukul 08.00 – 16.00 WIB.

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha menyelesaikan semua tugas yang diberikan dengan maksimal dan tepat waktu. Untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan maksimal dan tepat waktu, Praktikan dibimbing oleh para staf yang ada di unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support* sehingga Praktikan dapat memahami bidang pekerjaan yang dilakukan.

Adapun langkah-langkah pelaksanaan kerja yang Praktikan lakukan diantaranya sebagai berikut:

## 1. Membuat *Google Form* untuk meng-upgrade data karyawan *Home Sales Support*

*Google Form* atau yang disebut google formulir adalah alat yang berguna untuk membantu merencanakan acara, mengirim survei, memberikan siswa atau orang lain kuis, atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien. Form juga dapat dihubungkan ke spreadsheet. Jika spreadsheet terkait dengan bentuk, tanggapan otomatis akan dikirimkan ke spreadsheet. Jika tidak, pengguna dapat melihat mereka di “Ringkasan Tanggapan” halaman dapat diakses dari menu Tanggapan.

Adapun langkah-langkah mempraktikkan membuat *Google Form* untuk mengupgrade data karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Praktikan login ke akun *Gmail* milik praktikan.
- b. Praktikan masuk ke alamat web [drive.google.com](https://drive.google.com) dengan menggunakan akun *Gmail* Praktikan.
- c. Kemudian Praktikan klik tombol Buat yang berada di samping kiri laman, lalu pilih sub menu Formulir.
- d. Lalu akan muncul notifikasi selamat datang. Klik menu Memulai di bagian bawah.
- e. Setelah itu, Praktikan mengetikkan “Data Karyawan *Home Sales Support* PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur 2016” pada Judul Form anda dan memilih tema dengan tema “*Default*”.

- f. Selanjutnya, Praktikan mengisi Formulir sesuai dengan data karyawan yang dibutuhkan berdasarkan instruksi Asisten Manager (ASMAN) *Home Sales Support*.
- g. Setelah pengisian selesai, Praktikan mengirim *Google Form* yang berbentuk tautan kepada para karyawan melalui aplikasi chatting *Telegram* yang memang digunakan oleh karyawan *Home Sales Support* sebagai sarana komunikasi antar karyawan maupun atasan.
- h. Setelah para karyawan membuka tautan dan mengisi formulir tersebut, maka secara otomatis data akan masuk ke dalam akun *Gmail* Praktikan berbentuk *Spreadsheet*.
- i. Setelah semua data terkumpul, Praktikan mengirimkan data-data tersebut kepada Sekretaris *Home Service* melalui *telegram*.

## **2. Menginput data pelanggan *IndiHome***

Indonesia Digital Home (*IndiHome*) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*USee TV Cable, IP TV*). Disini Praktikan bertugas untuk menginput data-data pelanggan *IndiHome* menggunakan *Microsoft Office*.

Adapun langkah-langkah menginput data-data pelanggan *IndiHome* adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan menerima berkas data pelanggan *IndiHome* dari berbagai cabang Telkom se-Jakarta Timur.
- b. Praktikan membuka *Microsoft Excel* lalu menginput data-data tersebut.
- c. Setelah selesai menginput, Praktikan menyimpan data tersebut sesuai dengan daerah pemasangan seperti Jatinegara, Rawamangun, dsb.

### **3. Mengarsip berkas data pelanggan *IndiHome***

Disini Praktikan bertugas untuk mengelompokkan atau mengarsipkan berkas-berkas pelanggan *IndiHome* se-Jakarta Timur berdasarkan sistem Abjad, Tanggal, dan Wilayah.

Adapun langkah-langkah mengarsipkan berkas data pelanggan *IndiHome* adalah sebagai berikut :

- a. Pertama, Praktikan mengecek terlebih dahulu wilayah pemasangan *IndiHome* yang terdapat pada berkas data Pelanggan *IndiHome* lalu mengelompokkannya perwilayah pemasangan *IndiHome*.
- b. Setelah mengelompokkan berkas dengan sistem kearsipan wilayah atau geografis, Praktikan menyusun kembali berkas yang telah dikelompokkan dengan sistem wilayah dengan menggunakan sistem tanggal dan abjad.
- c. Setelah semuanya selesai dikelompokkan, Praktikan menyimpan berkas tersebut ke lemari arsip sesuai dengan sistem kearsipan geografis atau wilayah.

#### **4. Mencetak dokumen atau berkas data Pelanggan yang telah diinput dengan menggunakan mesin *Printer***

Dalam mencetak dokumen yang biasa digunakan praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah *Ms. Office*, Mencetak dokumen bertujuan untuk membuat arsip dalam bentuk *hardcopy* sehingga komputer mengalami masalah, maka Praktikan masih mempunyai hasil cetakan dari pekerjaan atau juga digunakan untuk mencetak hasil kerja dalam bentuk lembar kertas.

Adapun langkah-langkah mencetak dokumen dari *Microsoft Word* menggunakan *Printer* adalah sebagai berikut:

- a. Praktikan membuka lembar kerja *Microsoft Office* yang akan dicetak.
- b. Selanjutnya praktikan klik *office button* pada bagian pojok kiri atas sehingga akan muncul *popup menu*, kemudian pilih *print*. atau untuk cara lebih cepat klik *CTRL + P* untuk mencetak dokumen.
- c. Langkah selanjutnya akan muncul jendela *print*. Pada jendela ini akan ada beberapa pilihan dan konfigurasi yang harus dilakukan sebelum mencetak dokumen.
- d. Pada pilihan *printer name*, terdapat pilihan *printer* yang akan digunakan untuk mencetak lembar kerja, pada pilihan ini disesuaikan dengan printer yang sedang anda gunakan dan sedang menancap pada komputer anda.
- e. *Page range* adalah pilihan untuk mencetak dokumen yang meliputi: *all* yang artinya jika memilih pilihan ini maka semua dokumen yang ada

pada lembar kerja dicetak secara keseluruhan. *Current page* yaitu pilihan untuk mencetak dokumen yang dipilih saja, artinya dokumen yang dicetak adalah dokumen pada *pointer mouse* diletakkan. *Pages* berfungsi untuk mencetak dokumen sesuai dengan halaman yang dipilih.

- f. Selanjutnya ada pilihan *copies*, pada menu ini adalah pengaturan untuk mengatur jumlah *copy*-an yang akan dicetak.
- g. Selanjutnya klik “OK”
- h. Hasil cetakan menggunakan *printer* pun akan keluar dalam hitungan detik saja.

### C. Kendala yang Dihadapi

Dalam melaksanakan pekerjaan apapun, pasti memiliki kendala yang harus dihadapi. Termasuk juga dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur, unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support*. Praktikan selalu berusaha agar pekerjaan yang dilaksanakan dapat diselesaikan dengan hasil yang maksimal dan tepat waktu, tetapi dalam pelaksanaannya tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan sempurna. Beberapa kendala yang dihadapi praktikan yaitu:

1. Fasilitas kantor yang kurang memadai seperti komputer sehingga Praktikan sering mengalami kendala ketika bekerja.

2. Lingkungan kerja yang kurang nyaman karena suhu ruangan kantor menurut Praktikan terlalu dingin sehingga menghambat aktivitas dalam bekerja.
3. Tata ruang kantor yang kurang efektif dan nyaman.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Adanya beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan selama bekerja tentu tidak membuat praktikan menjadi kurang baik dalam bekerja. Justru dengan adanya kendala - kendala yang terjadi menjadikan praktikan termotivasi dalam mencari solusi untuk menghadapi kendala tersebut dengan memanfaatkan pengetahuan yang praktikan peroleh di bangku perkuliahan. Berikut adalah cara yang dilakukan praktikan dalam menghadapi kendala yang ditemui di tempat kerja.

##### **1. Fasilitas kantor yang kurang memadai**

Fasilitas kantor yang kurang memadai sangat mengganggu ketika Praktikan menginput data ke dalam komputer, sarana kantor berupa media komputer terbilang kurang memadai dikarenakan jumlah yang sedikit dan kualitas yang buruk menyebabkan sering terjadinya gangguan ketika praktikan harus menginput data pelanggan *IndiHome* yang jumlahnya terbilang cukup banyak sehingga memakan waktu yang cukup lama dan hal inilah yang mungkin membuat sarana media komputer sering mengalami gangguan karena penggunaan dan kemampuan yang dimiliki sarana tersebut tidak seimbang.

Fasilitas kantor merupakan faktor terpenting dalam menunjang tiap pekerjaan para karyawan sebagaimana fasilitas itu sendiri menurut Lupiyoadi berpendapat bahwa:

“Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya”.<sup>1</sup>

Fasilitas kantor memiliki pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan dan juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Suad Husnan mengenai fasilitas kantor, yaitu:

Fasilitas kantor merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.<sup>2</sup>

Selain fasilitas kantor, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh berbagai faktor penting lainnya seperti kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan pekerjaan, dll. Hal ini diperkuat oleh

---

<sup>1</sup>Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*, Jakarta: Salemba Empat, 2006. Hal. 150.

<sup>2</sup>H. Ranupandojo dan Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta: BPFE, 2002. Hal 187.



pernyataan Moorhead dan Chung/Megginson dalam Sugiyono mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

- a. Kualitas Pekerjaan, tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.
- b. Kuantitas Pekerjaan, seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c. Pengetahuan Pekerjaan, proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan background pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- d. Kerjasama Tim, Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
- e. Kreatifitas, kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.
- f. Inovasi, Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g. Inisiatif, Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009. Hal. 12.

Dari teori tersebut Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa dengan perusahaan memiliki fasilitas kantor yang mumpuni dan memadai untuk para karyawannya maka karyawan pun dapat bekerja dengan efektif dan efisien, meningkatkan produktifitas kerja karyawan, memberikan hasil yang lebih baik, dan memberikan manfaat yang cukup besar bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Dan juga berdasarkan teori yang telah dipaparkan diatas, Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa dalam mengatasi kesulitan atau kendala kurang memadainya fasilitas kantor, Praktikan mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan atau kendala dengan menggunakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu faktor inisiatif. Dimana Praktikan berinisiatif untuk menggunakan media yang Praktikan miliki secara pribadi untuk mengatasi kendala kurangnya fasilitas komputer pada kantor. Praktikan memanfaatkan komputer jinjing (laptop) yang Praktikan miliki untuk membantu praktikan menginput data pelanggan *IndiHome* ketika komputer yang terdapat di kantor memiliki gangguan sehingga dengan begitu Praktikan tetap dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tepat waktu, dan juga meningkatkan kinerja Praktikan di kantor.

## **2. Lingkungan kerja yang kurang nyaman**

Lingkungan kerja di dalam kantor menurut praktikan kurang memberikan kenyamanan karena suhu udara ruangan terlalu dingin. Suhu udara ruangan diatur secara sentral dan juga tidak ada *remote control* untuk mengatur *Air Conditioner* (AC) di kantor sehingga Praktikan tidak dapat mengatur suhu udara ruangan kantor. Lingkungan kerja yang kurang nyaman berpengaruh terhadap aktivitas dan kinerja dalam menyelesaikan tugas Praktikan di ruang kantor sehingga menyebabkan Praktikan tidak dapat fokus dalam menjalankan aktivitas kerja, dan juga membuat produktivitas kerja Praktikan menjadi menurun.

Lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap diri Praktikan dalam menjalankan tugas sebagaimana didukung oleh pernyataan Isyandi, yaitu:

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di lingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.<sup>4</sup>

Kondisi lingkungan kerja memiliki syarat-syarat tertentu agar dapat dikatakan baik atau sesuai. Syarat-syarat ini dapat dijadikan acuan bagi perusahaan supaya dapat menerapkan lingkungan kerja yang baik atau sesuai di kantor. Sebagaimana didukung oleh pernyataan Sedarmayanti, yaitu:

---

<sup>4</sup>Bambang Irsyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*, Pekanbaru : UNRI Press, 2004. Hal. 134.

“Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lebih lama lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.”<sup>5</sup>

Dalam meningkatkan kinerja karyawan, inisiatif memiliki peran penting sebagaimana diperkuat oleh pernyataan T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti, yaitu:

“Inisiatif memiliki peran dalam menentukan aspek kinerja seorang karyawan dan karyawan yang memiliki inisiatif yang tinggi sangat dibutuhkan dan masuk sebagai aset sumber daya manusia perusahaan yang berharga. Inisiatif karyawan adalah memiliki ide atau gagasan dalam berorganisasi, inisiatif yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan masalah kerja yang dihadapi.”<sup>6</sup>

Dari teori tersebut Praktikan dapat menarik kesimpulan bahwa dengan lingkungan kerja yang nyaman, yaitu suhu udara ruangan kerja yang tidak terlalu dingin maka karyawan dapat melaksanakan tugas dalam bekerja secara optimal, sehat, aman, nyaman, efektif dan efisien, dan juga meningkatkan produktivitas kerja karyawan serta memberikan hasil yang lebih baik dan memberikan manfaat yang cukup besar bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Dan juga berdasarkan teori diatas, untuk mengatasi kendala lingkungan kerja yang kurang nyaman karena suhu ruangan yang terlalu dingin,

---

12. <sup>5</sup>Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju, 2001. Hal.

<sup>6</sup>Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV Mandar Maju, 2009.

Praktikan melakukan inisiatif dalam menghadapi kendala dalam bekerja yaitu Praktikan menggunakan baju hangat pada saat jam kerja agar Praktikan tetap merasa hangat meskipun suhu ruangan kerja Praktikan dingin sehingga Praktikan tetap dapat melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien tanpa adanya gangguan dan juga meningkatkan kinerja Praktikan dalam melaksanakan tugas.

### **3. Tata ruang kantor yang kurang efektif dan nyaman**

Tata ruang kantor yang kurang efektif dan nyaman, hal ini menyebabkan terganggunya ruang gerak kerja Praktikan. Ini yang dirasakan praktikan akibat letak penyimpanan arsip yang seadanya, letak printer yang berada di pojok ruangan, dan sebagainya. Dalam hal ini, praktikan dapat memberikan saran kepada pembimbing Pramengenai penataan ruangan kantor yang baik. Penataan ruangan menurut Komarudin menyatakan bahwa:

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia untuk memberikan sarana bagi pegawai.<sup>7</sup>

Dari pendapat tersebut menunjukkan betapa pentingnya penataan ruang kantor yang baik agar pekerjaan dapat di selesaikan

---

<sup>7</sup>Komarudin Sastradipoera, *Manajemen Administrasi Modern*, Surabaya : Erlangga, 2005. Hal. 89.

dengan baik. Oleh karena itulah praktikan mulai menyusun ruang kerja praktikan agar lebih tertata lagi, dan diatur dengan susunan yang praktis seperti meja praktikan ditempatkan dekat dengan peralatan kantor (mesin printer dan terminal listrik) agar praktikan mudah untuk menjangkau dalam penggunaan peralatan tersebut. Selain itu, penataan letak penyimpanan arsip haruslah disusun berdasarkan ordner dari masing – masing divisi, sehingga penyusunan dokumen tertata rapi dan penemuan kembali arsip dapat ditemukan dengan cepat.

Sedangkan Quible mengemukakan bahwa:

Penataan ruang kerja disebuah kantor merupakan penggunaan ruang secara efektif serta mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberi kesan mendalam bagi pegawai.<sup>8</sup>

Tata letak yang efektif membantu perusahaan dalam memanfaatkan ruangan, peralatan dan sumber daya manusia menjadi lebih efektif. Dan meningkatkan produktivitas karyawan dan juga hal ini sesuai dengan pernyataan Rendey dan Jay yang menyatakan bahwa tata letak yang efektif dapat membantu perusahaan dalam hal mencapai:

1. Pemanfaatan yang lebih efektif atas ruangan, peralatan, dan manusia.
2. Arus informasi, bahan baku, dan manusia yang lebih baik,

---

<sup>8</sup>Budi Sutedjo Dharma, *Kiat Sukses Sekretaris di Era Internet*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2003. Hal. 34.

3. Lebih memudahkan para konsumen dan,
4. Peningkatan moral karyawan dan kondisi kerja yang lebih aman.
5. Pengaruh layout yang tepat bagi perusahaan adalah peningkatan produktivitas perusahaan.<sup>9</sup>

Dari teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu faktor penting yang turut menentukan kelancaran dalam bekerja adalah praktikan dapat melakukan penyusunan tempat kerja, pemanfaatan ruangan yang efektif terhadap perlengkapan kantor dengan baik, rapi, dan semenarik mungkin sehingga menambah semangat kerja. Maka dengan adanya penciptaan tata ruang kerja itu sendiri dapat mencegah penghamburan tenaga dan waktu para karyawan.

---

<sup>9</sup>Murdifin Haming dan Nurnajamuddin, *Manajemen Produksi Modern*, Jakarta : Bumi Aksara, 2005.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Program kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama satu bulan penuh merupakan program yang sangat bermanfaat bagi Praktikan karena dapat mengaplikasikannya secara langsung di kantor PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur pada unit Home Service Sub unit Home Sales Support, Praktikan dapat bersosialisasi dengan karyawan secara langsung, dan beradaptasi dengan mesin-mesin perkantoran dalam menjalankan tugasnya, serta menambah pengetahuan bagi masa sekarang dan khususnya bagi masa depan dikala Praktikan akan terjun langsung ke dunia kerja. Menjadikan Praktikan lebih kreatif, dapat menyelesaikan tugas yang diberikan pada Praktikan, serta memberikan pengetahuan yang dapat memecahkan solusi yang ada pada instansi dengan ilmu serta teori-teori yang didapat dari perkuliahan. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan kurang lebih satu bulan, dimulai pada tanggal 1 Agustus 2016 sampai dengan 31 Agustus 2016 di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia dan karenanya tunduk pada hukum dan



peraturan yang berlaku di Indonesia. PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur beralamat di Jl. DI. Panjaitan, Kavling 42, Rawabunga, Jakarta Timur. Waktu kerja praktikan dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

2) Tugas-tugas yang dikerjakan oleh praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah :

- a. Membuat *Google Form* untuk mengupgrade data terbaru karyawan unit *Home Service* sub unit *Home Sales Support* tahun 2016.
- b. Menginput data pelanggan *IndiHome*.
- c. Mencetak dokumen menggunakan *printer*.
- d. Mengarsipkan berkas data pelanggan *IndiHome* berdasarkan sistem abjad.
- e. Mengarsipkan berkas data pelanggan *IndiHome* berdasarkan sistem kronologis.
- f. Mengarsipkan berkas data pelanggan *IndiHome* berdasarkan sistem wilayah.

3) Kendala yang dihadapi dan ditemukan oleh praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yaitu fasilitas kerja yang kurang memadai, lingkungan kerja kurang nyaman, dan tata letak ruang kantok yang tidak efektif dan efisien yang mengakibatkan aktifitas kerja menjadi tidak efektif dan efisien dan produktifitas kerja menjadi turun. Berkat bimbingan dan bantuan dari para karyawan dan staff bagian Home Service, maka praktikan dapat mengatasi kendala-kendala tersebut.

## **B. Saran**

Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur Bagian Home Service Sub Bagian Home Sales Support, Praktikan menemukan beberapa kekurangan. Untuk itu, Praktikan ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan, UNJ dan juga saya pribadi, diantaranya:

### **1) Bagi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur**

Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan menemukan beberapa kekurangan dari PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur, untuk itu Praktikan ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan, diantaranya:

- a) Diharapkan perusahaan dapat menyediakan sarana dan prasarana operasional kantor yang dalam kondisi baik agar efektif dan efisien, karena sarana operasional kantor menjadi salah satu faktor kepuasan dan keberhasilan dan kinerja karyawan, apabila sarana dan prasarana operasional kantor tidak terpelihara dengan tidak baik maka pekerjaan di perusahaan juga akan menjadi terhambat dan tingkat produktivitas karyawan menurun.

### **2) Bagi Universitas Negeri Jakarta**

- a) Memberikan gambaran tentang pekerjaan yang akan dikerjakan yang sesuai dengan bidang yang diambil.
- b) Menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan agar kedepannya mahasiswa dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan tersebut.

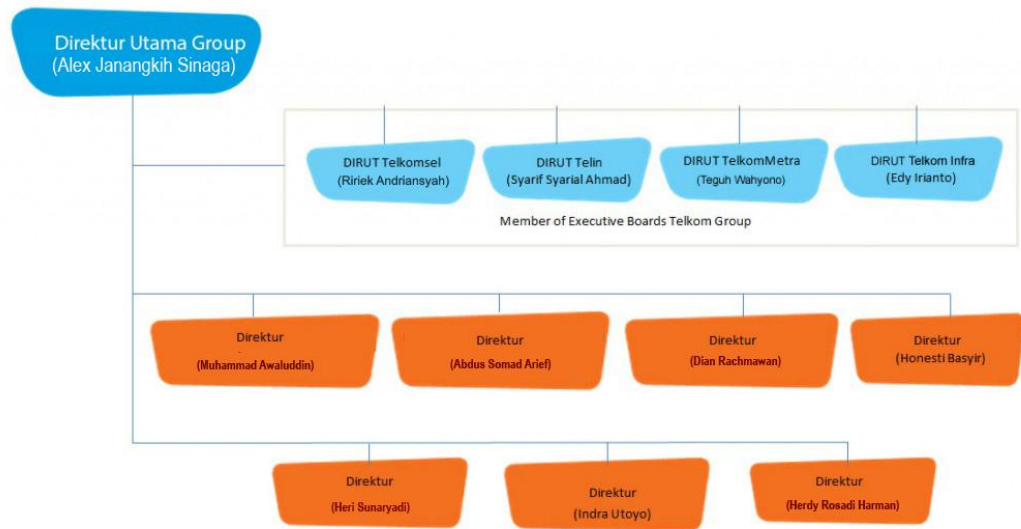
## DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi, Hamid. 2009. *Kemampuan Dasar Mengajar*. Bandung: Alfabeta.
- Dharma, Budi Sutedjo. 2003. *Kiat Sukses Sekretaris di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Haming, Murdifin dan Nurnajamuddin. 2005. *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irsyandi, Bambang. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global*. Pekanbaru: UNRI Press.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad, Arni. 2004. *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi aksara.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ranupandojo, H. dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.


Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.**

## Lampiran 2 Surat Permohonan Izin PKL



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
 BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
 Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486  
 Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

---

Nomor : 3468/UN39.12/KM/2016

24 Mei 2016

Lamp. : 1 lembar

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

**Yth. Manager HRD Telkom Prumpung**  
**Jl. Di Panjaitan No.42, Rawa Bunga,**  
**Jakarta Timur**


Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Fakultas	: Ekonomi
Sebanyak	: 4 Orang (Fitria Nurcahyanti, dkk) Daftar Nama Terlampir.
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan
	: Pada Tanggal 1 Agustus s.d. 31 Agustus 2016
No. Telp/HP	: 085778024058

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

**Tembusan :**


1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Ekonomi



Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan  
 Dr. Syaifulah  
 NIP 195702161984031001



### Lampiran 3 Surat Penerimaan Mahasiswa PKL



Nomor : Tel. 185/PS 300/R2W-2F520000/2016

Jakarta, 13 Juni 2016

Kepada Yth :  
Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Jl. Rawamangun Muka  
Jakarta

Perihal : **Permohonan Prakerin**

Menjawab surat Saudara Nomor : 3468/UN39.12/KM/2016 tanggal 24 Mei 2016 Perihal Permohonan izin Praktek Kerja Lapangan, dengan ini diberitahukan bahwa permohonan Saudara disetujui terhitung mulai tanggal 1 Agustus s/d 31 Agustus 2016 di Unit **CUSTOMER CARE WITEL JAKARTA TIMUR**

Adapun nama siswa yang dimaksud adalah :


NO	NIM	N.A.M.A	JURUSAN
1	8105141430	FITRIA NURCAHYANTI	EKONOMI & ADMINISTRASI
2	8105141432	SOFIA AMINA AZZAHRIA	EKONOMI & ADMINISTRASI
3	8105141445	LUTHFYANA KHOIRUNNISA	EKONOMI & ADMINISTRASI

Ketentuan yang harus dipenuhi oleh peserta adalah :

- Mengisi surat Pernyataan Kerja Praktek / Penelitian bermaterai Rp.6000,-
- Mentaati peraturan yang berlaku di PT. Telkom a.l : disiplin, berpakaian rapih dan memakai tanda pengenal
- Tidak diberikan uang lelah/transport
- Tidak diberikan sertifikat
- Mendapat **Surat Keterangan** selesai melaksanakan Kerja Praktek.
- Selama Kerja Praktek wajib menggunakan alat komunikasi (hand phone) dengan Provider dari PT.TELKOM group

Demikian kami sampaikan, terima kasih atas perhatiannya

Hormat kami,



**Metty Rokhayati**  
MGR HR AND CDC JAKARTA TIMUR

Lampiran : -

Tembusan

1. Sdr. MGR CUSTOMER CARE JAKARTA TIMUR
2. Sdr. ASMAN HR DEVELOPMENT JAKARTA TIMUR
3. Sdr. ASMAN HR SERVICE JAKARTA TIMUR

Kantor : Telkom Jakarta Timur  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. T (021) 856 0000  
Jl. D.J. Panjaitan Kav. 42 Jakarta Timur 13350 F (021) 856 0196

## Lampiran 4 Surat Keterangan PKL

  
Telkom  
Indonesia  
the world in your hand

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: C. Tel.291/PS000/ R2W-2F520000/2016

Yang bertandatangan di bawah ini kami atas nama *PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, WITEL Jakarta Timur* menerangkan bahwa:

Nama : METTY ROKHAYATI  
NIK : 612276  
Jabatan : MGR HR & CDC WITEL JAKARTA TIMUR

Menerangkan bahwa :

Nama : LUTHFYANA KHOIRUNNISA  
NIM : 8105141445  
Jurusan : EKONOMI & ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Jl.Rawamangun Muka  
Jakarta

Telah menyelesaikan Praktek Kerja Industri dari tanggal 1 Agustus 2016 s/d 31 Agustus 2016 di Unit HOME SERVICE WITEL JAKARTA TIMUR.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk laporan Siswa yang telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).


Jakarta, 31 Agustus 2016

  
  
**METTY ROKHAYATI**  
MGR HR & CDC WITEL JAKARTA TIMUR

Kantor : Telkom Jakarta Timur  
PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.  
Jl. D.I. Panjaitan Kav. 42 Jakarta Timur 13350  
T (021) 856 0000  
F (021) 856 0196




## Lampiran 5 Daftar Hadir PKL



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285  
 Laman: www.unj.ac.id/fe

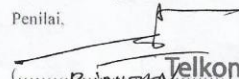



**DAFTAR HADIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**2... SKS**

Nama : LUTHFYANA KHOIRINNIKA  
 No. Registrasi : 8105141445  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Tempat Praktik : TELKOM WITEL JAKARTA TIMUR  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. DI. Panjaitan Km 42, Rawabunga,  
 Jakarta Timur


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 1 Agustus 2016	1. Hb	
2.	Selasa, 2 Agustus 2016	2. Hb	
3.	Rabu, 3 Agustus 2016	3. Hb	
4.	Kamis, 4 Agustus 2016	4. Hb	
5.	Jumat, 5 Agustus 2016	5. Hb	
6.	Senin, 8 Agustus 2016	6. Hb	
7.	Selasa, 9 Agustus 2016	7. Hb	
8.	Rabu, 10 Agustus 2016	8. Hb	
9.	Kamis, 11 Agustus 2016	9. Hb	
10.	Jumat, 12 Agustus 2016	10. Hb	
11.	Senin, 15 Agustus 2016	11. Hb	
12.	Selasa, 16 Agustus 2016	12. Hb	
13.	Rabu, 17 Agustus 2016	13. Hb	Libur nasional
14.	Kamis, 18 Agustus 2016	14. Hb	
15.	Jumat, 19 Agustus 2016	15. Hb	

Catatan :  
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta, 31 Agustus 2016  
 Penilai,  
  
 Ridwan  
 ASMAN SUPPORT




## Lampiran 6 Daftar Hadir PKL



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285  
 Laman: www.unj.ac.id/fe

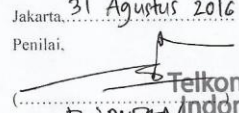


**DAFTAR HADIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**...2... SKS**

Nama : LUTHEYANA KHOIRINNISA  
 No. Registrasi : 8105141445  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Tempat Praktik : TELKOM WITEL JAKARTA TIMUR  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. D.I. Panjaitan Kav. 42, Kawabunga, Jakarta Timur


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 22 Agustus 2016	1. ....	SAKIT
2.	Selasa, 23 Agustus 2016	2. <i>HB</i>	
3.	Rabu, 24 Agustus 2016	3. <i>HB</i>	
4.	Kamis, 25 Agustus 2016	4. <i>HB</i>	
5.	Jumat, 26 Agustus 2016	5. <i>HB</i>	
6.	Senin, 29 Agustus 2016	6. <i>HB</i>	
7.	Selasa, 30 Agustus 2016	7. <i>HB</i>	
8.	Rabu, 31 Agustus 2016	8. <i>HB</i>	
9.	.....	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

**Catatan :**  
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan


Jakarta, 31 Agustus 2016  
 Penilai,  
  
 Telkom Indonesia



## Lampiran 7 Lembar Penilaian PKL



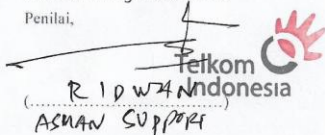
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227 / 4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**PROGRAM SARJANA (S1)**  
**2... SKS**

Nama : LUTHFYANA KHOIRINNISA  
No.Registrasi : 8105141445  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
Tempat Praktik : TELKOM WITEL JAKARTA TIMUR  
Alamat Praktik/Telp : Jl. D. Panjatan Kav. 42, Rawabunga, Jakarta

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN		
1	Kehadiran	10	1.Keterangan Penilaian :		
2	Kedisiplinan	10	Skor Nilai Predikat		
3	Sikap dan Kepribadian	10	80-100 A Sangat baik		
4	Kemampuan Dasar	9	70-79 B Baik		
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	8	60-69 C Cukup		
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	6	55-59 D Kurang		
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	9	2.Alokasi Waktu Praktik :		
8	Aktivitas dan Kreativitas	8	2 sks : 90-120 jam kerja efektif		
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	9	3 sks : 135-175 jam kerja efektif		
10	Hasil Pekerjaan	9	Nilai Rata-rata :		
Jumlah		88	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <math>\frac{88}{10} = 8,8</math>            10 (sepuluh)         </div>		
			Nilai Akhir : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Angka bulat	huruf
Angka bulat	huruf				
			Delapan puluh delapan		

Jakarta, 31 Agustus 2016  
Penilai,  
  
R. P. W. Indonesia  
ASMAN SUPRIAT

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 8 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4760285, Fax: (021) 4760285  
Laman: www.unj.ac.id



1. Nama Mahasiswa
2. No.Registrasi
3. Program Studi
4. Dosen Pembimbing

Luthfyana Khairunnisa  
81051811445  
Pendid. Ekonomi  
Manajemen, S. Pd, M. Pd  
NIP 198004122005012002

5. Judul PKL

Laporan Praktikum Kerja  
Bab IV Telekomunikasi Indonesia  
Unitel Jakarta Timur

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	4/9/2017	BAB I Latar Belakang Masalah		
2	7/9/2017	BAB II - Sejarah Perusahaan - Visi, Misi, Logo		
3				
4	11/09/2017	BAB III Bidang Kerja		
5	12/09/2017	Bab III Perbaikan bidang kerja		
6	14/09/2017	Bab III Teori		
7	15/09/2017	Bab III perbaiki Teori		
8				
9	18/09/2017	Bab III - cara penulisan		
10		- kata pengantar		
11	19/09/2017	Bab IV kesimpulan		
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## Lampiran 9 Log Kegiatan Harian PKL

### LOG HARIAN AKTIVITAS PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Luthfyana Khoirinnisa  
 NIM : 8105141445  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Tempat Praktik : PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jakarta Timur  
 Alamat Praktik : Jalan D.I. Panjaitan No.42 RT 12 RW 05, Rawa Bunga  
 Jatinegara, Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibu Kota  
 Jakarta 13350

No.	Hari/Tanggal	Jam Kerja	Kegiatan
1.	Senin, 1 Agustus 2016	08.0 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkenalan dan Pemberian materi serta tata tertib oleh Kepala HRD</li> </ul>
2.	Selasa, 2 Agustus 2016	08.0 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penempatan dan perkenalan dengan Karyawan di Bagian <i>Home Service Sub</i> Bagian <i>Home Sales Support</i></li> </ul>
3.	Rabu, 3 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> </ul>

### Lampiran 10 Log Kegiatan Harian PKL

4.	Kamis, 4 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan</li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
5.	Jumat, 5 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan</li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
6.	Senin, 8 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>Google Form</i> mengenai data karyawan sub bagian <i>Home Sales Support</i></li> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
7.	Selasa, 9 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> </ul>



### Lampiran 11 Log Kegiatan Harian PKL

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
8.	Rabu, 10 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
9.	Kamis, 11 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
10.	Jumat, 12 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
11.	Senin, 15 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengikuti rapat mengenai pengenalan dan tata cara</li> </ul>

## Lampiran 12 Log Kegiatan Harian PKL

			<p>penggunaan aplikasi <i>MyIndiHome</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
12.	Selasa, 16 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> </ul>
13.	Kamis, 18 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
14.	Jumat, 19 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> </ul>

### Lampiran 13 Log Kegiatan Harian PKL

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
15.	Senin, 22 Agustus 2016		SAKIT
16.	Selasa, 23 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
17.	Rabu, 24 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
18.	Kamis, 25 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>

### Lampiran 14 Log Kegiatan Harian PKL


19.	Jumat, 26 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
20.	Senin, 29 Agustus 2016	08.0 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengikuti rapat bersama <i>Trans Corp</i> untuk kerjasama produk <i>tv cable</i></li> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
21.	Selasa, 30 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen menggunakan <i>printer</i></li> <li>• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i></li> </ul>
22.	Rabu, 31 Agustus 2016	08.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelanggan <i>IndiHome</i></li> <li>• Mencetak dokumen</li> </ul>

**Lampiran 15 Log Kegiatan Harian PKL**

			menggunakan <i>printer</i>
			• Mengarsipkan berkas data pelanggan <i>IndiHome</i>
			• Perpisahan dengan karyawan <i>Home Sales Support</i>

Jakarta, 31 Agustus 2016

Penilai

  
Ridwan  
(Asisten Sale Support)

**Lampiran 16 Arsip Digital (Data Pelanggan *IndiHome* yang diinput menjadi arsip digital)**

REKAP BERKAS STO CAWANG  
BULAN AGUSTUS 2016

NO.	NO FASTEL		KELENGKAPAN BERKAS					KET
	TELP	INET	KTP	SURAT KUASA	KONTRAK	BA INSTALASI	LAIN 2	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	22804622	121112204453	ok		ok			
2	22804617	121112204468	ok		ok			
3	22804199	121112204470	ok		ok			
4	22804614	121112204469	ok		ok			
5	22804373	121112204474	ok		ok			
6	22804571	121112204476	ok		ok			
7	22855720	121112204305	ok		ok			
8	22804602	122112260995	ok		ok			
9	22804562	121112204461	ok		ok			
10	22804618	122112216579	ok		ok			
11	22804510	121112204388	ok		ok			
12	22855895	122112299402	ok		ok			
13	22804497	121112204396	ok		ok			
14	22804517	121112204374	ok		ok			
15	22804594	121112204444	ok		ok			
16	22804548	121112204406	ok		ok			
17	22804601	121112204440	ok		ok			
18	22804600	121112204437	ok		ok			
19	22804508	121112204371	ok		ok			
20	22804491	121112204349	ok		ok			
21	22804606	121112204456	ok		ok			
22	22804584	122112260844	ok		ok			
23	22804268	121112204117	ok		ok			
24	22804430	121112204242	ok		ok			
25	22855818	121112204425	ok		ok			
26	22804422	121112204243	ok		ok			
27	22804566	121112204430	ok		ok			
28	22804390	121112204249	ok		ok			
29	22804577	121112204426	ok		ok			
30	22804589	121112204449	ok		ok			
31	22804581	121112204459	ok		ok			
32	22804519	121112204399	ok		ok			
33	22804588	121112204423	ok		ok			
34	22804507	121112204372	ok		ok			
35	22804028	121112204209	ok		ok			
36	22804296	122112260151	ok		ok			
37	22804501	121112204348	ok		ok			
38	22804256	121112204115	ok		ok			
39	22804426	121112204310	ok		ok			
40	22804506	121112204378	ok		ok			
41	22804503	121112204352	ok		ok			
42	22804294	121112204370	ok		ok			
43	22804142	121112204337	ok		ok			

## Lampiran 17 Format Saran dan Perbaikan PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 47212274706385, Fax (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



### FORMAT SARAN DAN PERBAIKAN PKL FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

1. Nama Mahasiswa
2. No.Registrasi
3. Program Studi
4. Tanggal Ujian PKL

LUTHFANA KHOIRUNNISA  
8152101010  
PENG. EKONOMI  
Selasa, 07 Oktober 2019

NO	NAMA PENGUJI/PEMBERI SARAN	MASALAH SARAN PERBAIKAN	HALAMAN	TANDA TANGAN PEMBERI SARAN
1	Danua Rika Swarnamandita, S.Pd.	- Penulisan Kata pengantar	vi	
2	M-SE	- Penulisan teori	hal. 35	
3		- Teori diganti yang lebih terbaru	hal. 29	
4		- Penggantian Daftar Pustaka		
5	Oslly Usman, S.E., M. BusMgt	- Tambahkan lampiran arsip digital		
6				
7				
8				
9				
10				
Sudah diperbaiki sesuai saran =<= SETUJU DIPERBANYAK =>=		Paraf Pembimbing		
			Paraf Pembimbing	

#### Catatan :

1. Pada waktu konsultasi perbaikan/penyempurnaan PKL , kartu ini harus diperlihatkan kepada Pembimbing
2. Target perbaikan/penyempurnaan PKL ..... setelah tanggal ujian PKL
3. Kartu ini harus dilampirkan pada waktu meminta tanda tangan Tim Penguji untuk penyerahan